
RELATÓRIO 4º TRIMESTRE 2024

Ouvidoria - CBMDF

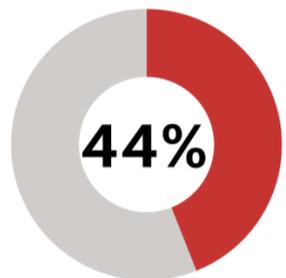




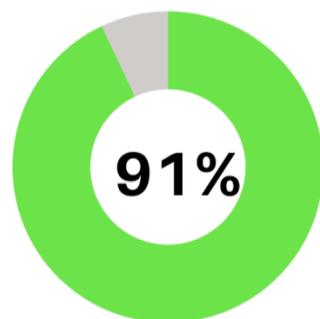
Número total de Manifestações Painel de Ouvidoria (GESINT)



Índice de resolutividade



Índice de satisfação com o atendimento



Em comparação ao 3º trimestre de 2024:

- As manifestações tiveram um queda de 76%. Contudo há que se ressaltar que o 3º trimestre foi atípico, com múltiplas re de manifestações (pedidos de vistoria em edificações).

Em comparação ao 4º trimestre de 2023:

- As manifestações apresentaram um aumento de 24%.

Índice de Resolutividade:

- O índice de resolutividade registrou uma queda de 13%. No entanto, houve uma queda de 25% no número de avaliações, fato que pode ter influenciado a estatística do índice. Ademais, ressalta-se que a avaliação da resolutividade corresponde a 11,6% do total de demandas registradas para o período.

Elogios:

- Foram contabilizados 53 elogios, representando uma queda de 39,0% em relação ao trimestre anterior. Isso também é 6,5% superior ao mesmo período de 2023. O COMOP foi o órgão de direção que mais recebeu elogios, com 54,7% do total.

Índices de Satisfação:

- O índice de satisfação com o atendimento foi de 93%, com base em 41 avaliações.
- O índice de avaliação da ouvidoria obteve uma aprovação de 92%, fundamentada em 127 avaliações - 27,8% menos avaliações em relação ao 3º trimestre de 2023.

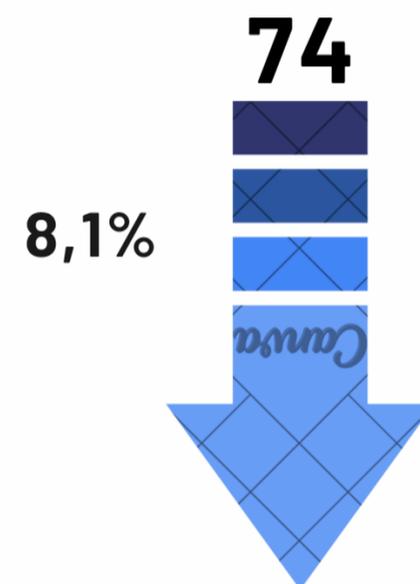


A plataforma do sistema de informação ao cidadão teve uma redução de 8,1%, sendo o principal canal da Ouvidoria para atenção à Lei de Acesso à informação.

E-SIC



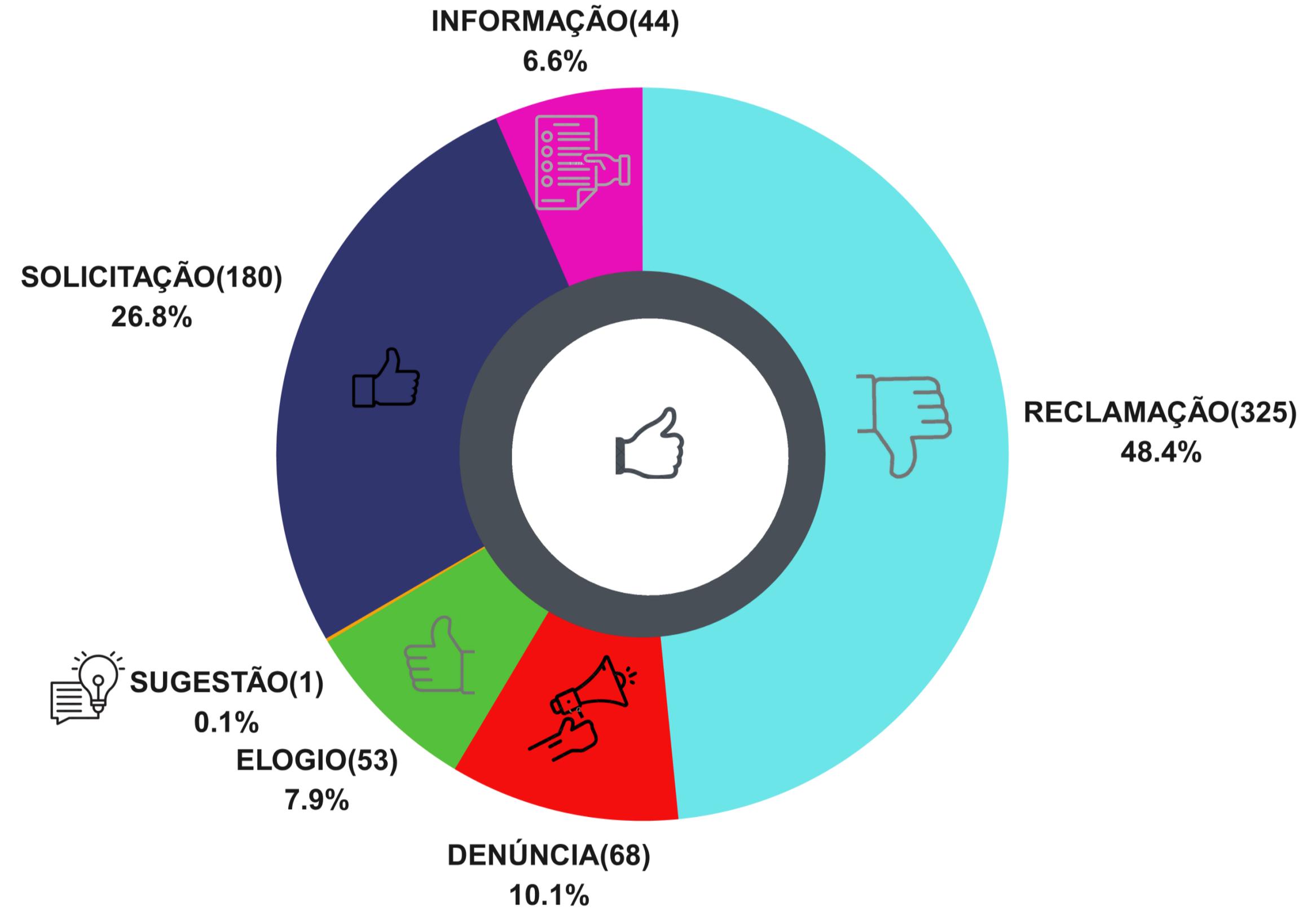
3º TRI 2024



4º TRI 2024

68

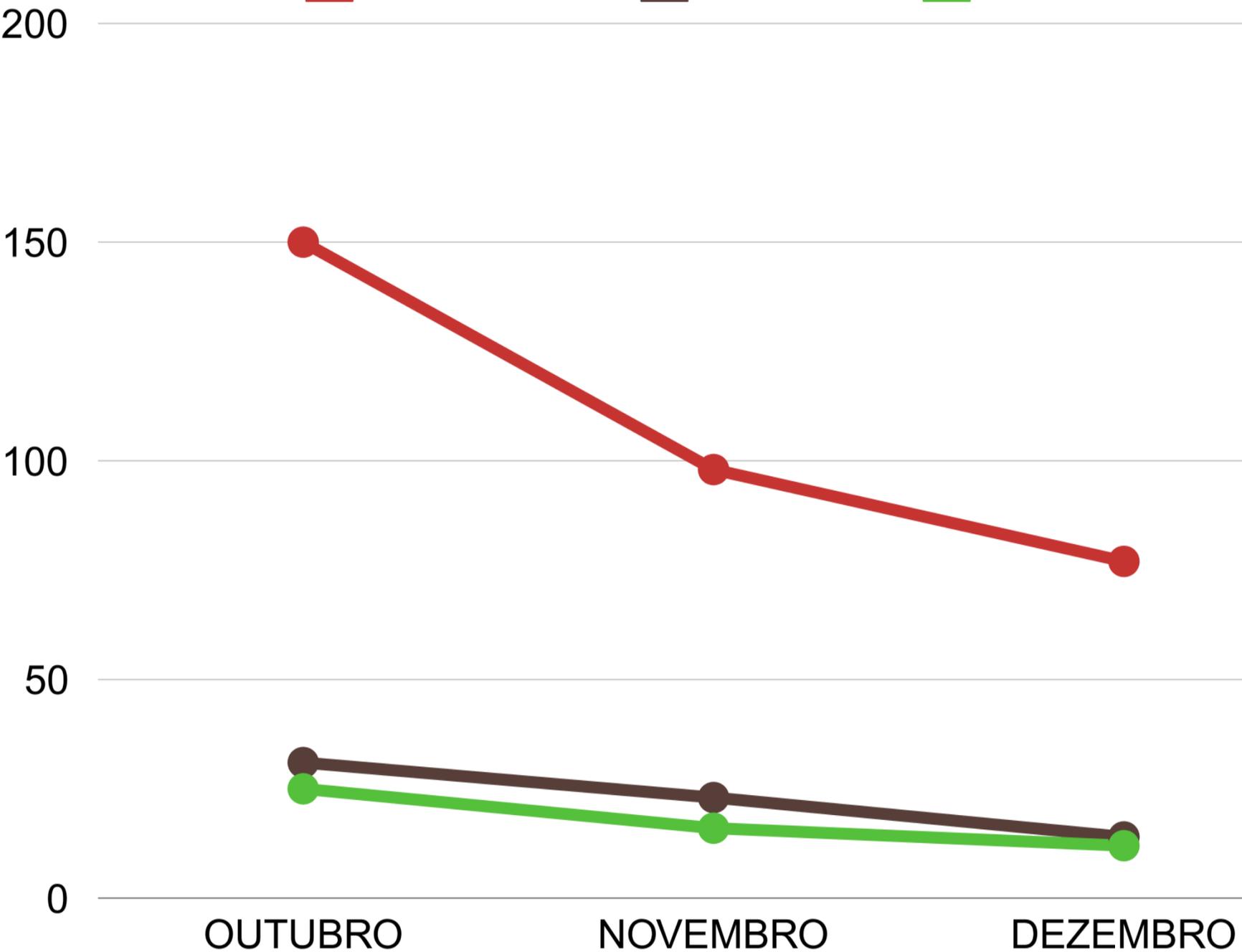
CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA



A tipologia "Reclamação" foi a mais registrada no 4º trimestre de 2024. No entanto, vale ressaltar que a escolha inicial dessa tipologia é feita por inteligência artificial.

VOLUME DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA EM CADA MÊS

■ Reclamações ■ Denúncias ■ Elogios



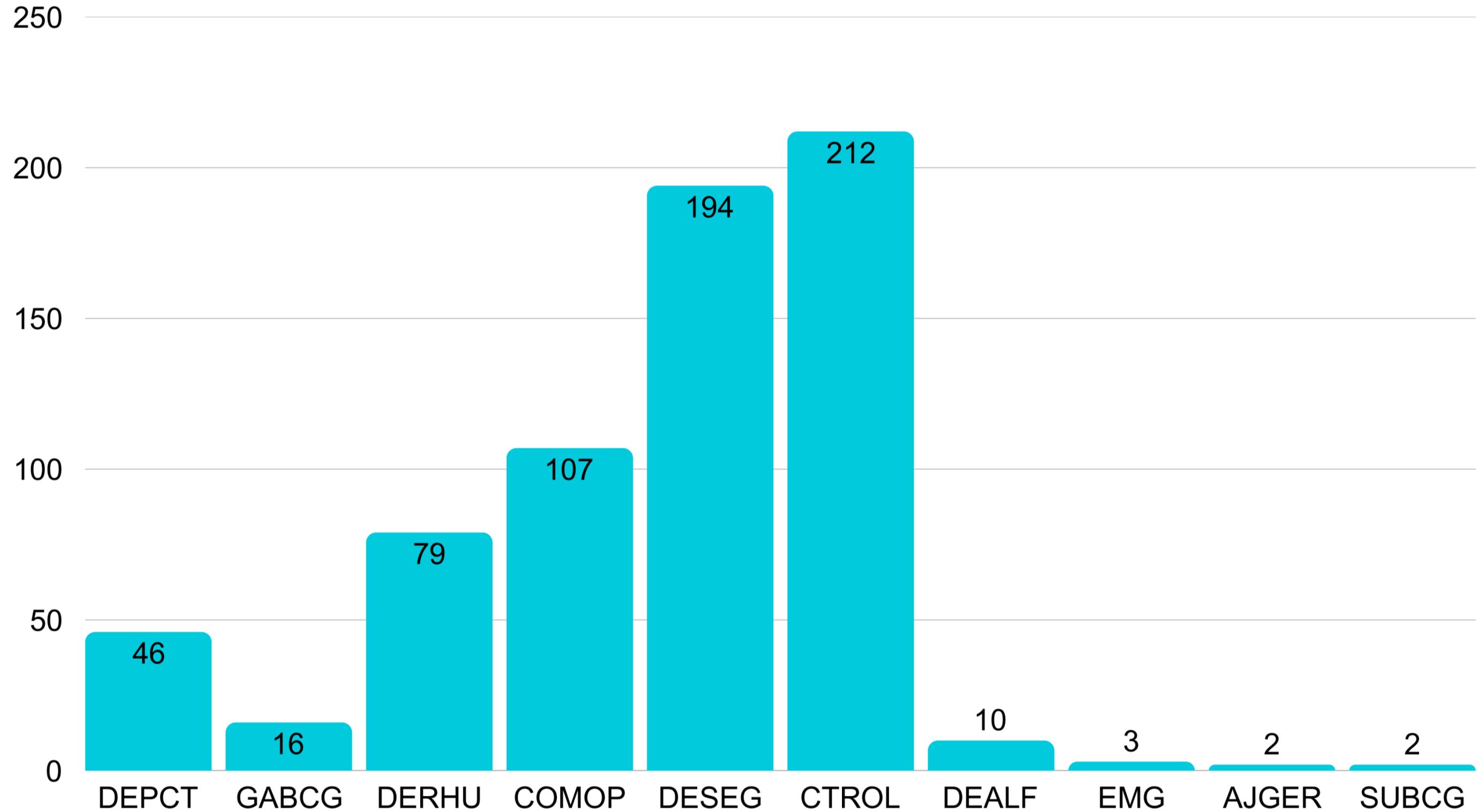
Foram registradas 325 reclamações, o que representou uma diminuição de 86% em relação ao trimestre anterior. O Departamento de Segurança Contra Incêndio (DESEG) foi o mais demandado. No entanto, é importante destacar que houve um montante atípico de pedidos de vistoria em edificações.

Houve 68 denúncias no total, representando uma redução de 16% em relação ao trimestre anterior. O Comando Operacional (COMOP) foi o órgão mais demandado, com 18 registros.

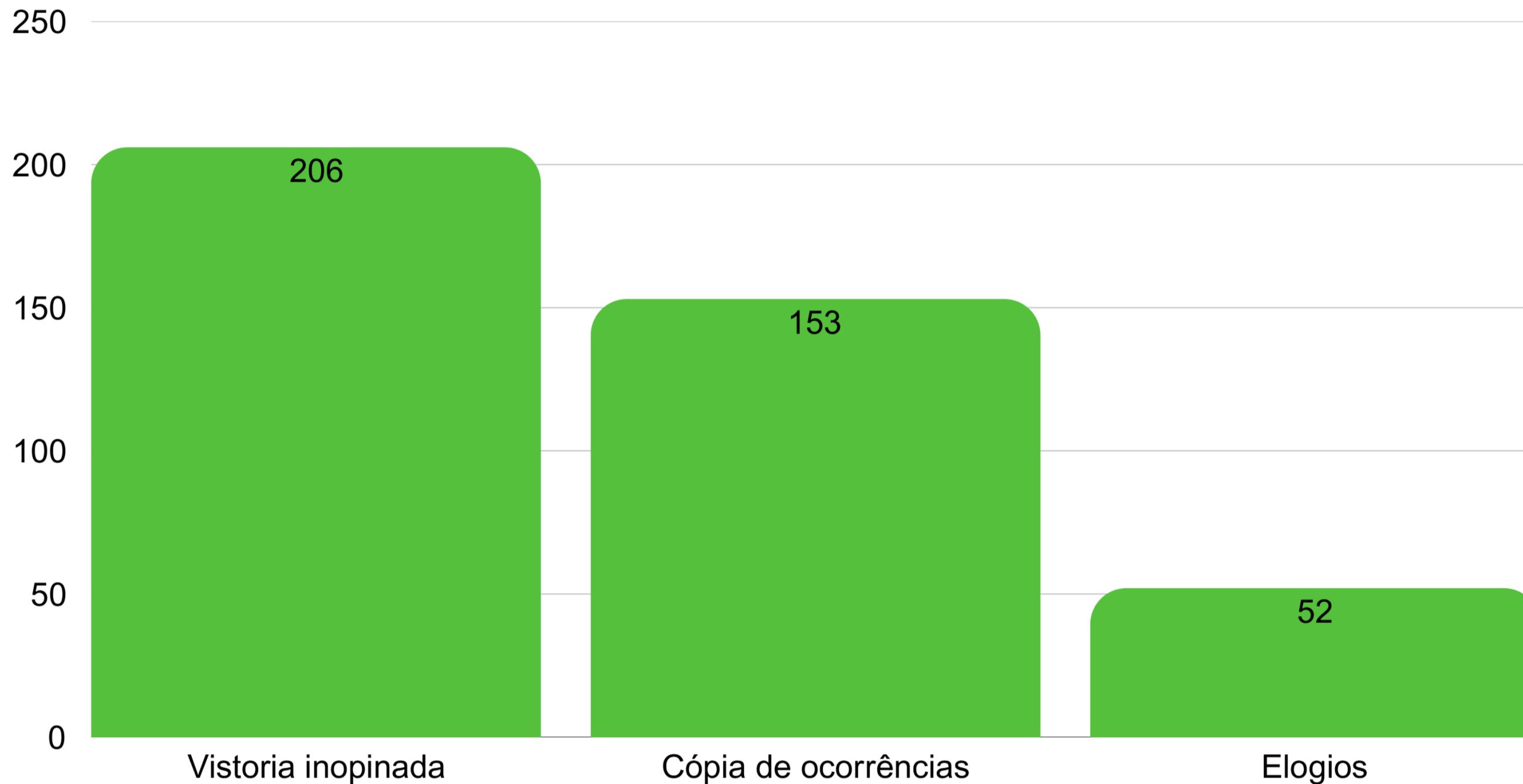
Foram registrados 53 elogios no total, o que representa um decréscimo de 39,7% em comparação com o trimestre anterior. O Comando Operacional (COMOP) foi o órgão mais elogiado, com 28 menções positivas.

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR ÓRGÃO DE DIREÇÃO

■ nº de manifestações



ASSUNTOS MAIS RECORRENTES 4º TRIMESTRE- 2024





- ✓ A tipologia das manifestações direcionadas ao Departamento de Segurança Contra Incêndio apresenta-se, na maioria das vezes, como reclamações. No entanto, o assunto real, frequentemente, trata de solicitações de vistorias (a classificação da tipologia é feita por inteligência artificial da plataforma Participa-DF).
- ✓ Diversos pedidos foram feitos ao DERHU, abrangendo informações gerais sobre a corporação e concursos, solicitação de documentos com conteúdos pessoais ou administrativos, insatisfação com escalas de serviço e reclamações sobre o sistema de marcação de consultas e exames.
- ✓ A única sugestão recebida, referia-se a reavaliação da necessidade do fechamento das vias públicas em casos de acidentes sem vítimas fatais.
- ✓ Todas as manifestações que não possuem dados completos para serem encaminhadas aos setores competentes, ou para iniciar apurações, ou que possuem respostas imediatas (situações de emergência), são encerradas na Ouvidoria. Por isso, há um alto número de manifestações destinadas ao órgão de direção Controladoria (CTROL).



Ouvidor do CBMDF: Cel. Hildebeto Barbosa dos Santos
Ouvidor Adjunto: Cap. André Luis Silva Mezêncio

Secretaria da Ouvidoria

(61) 3193-0061

Atendimento presencial

(61) 991294521 - Na Hora Taguatinga

(61) 981672231 - Na Hora Rodoviária

Registro de manifestação on-line

<https://www.participa.df.gov.br/>

Endereço eletrônico

ouvidoria.secretaria@cbm.df.gov.br